

## **Estado de Wisconsin División de Servicios de Energía Declaración de Derechos del Cliente**

Los servicios de aclimatación ayudan a propietarios de viviendas e inquilinos a reducir el consumo de energía y, al mismo tiempo, mejoran el confort de sus hogares contribuyendo a mantenerlos más frescos en el verano y más cálidos en el invierno. La solución de problemas de aclimatación puede hacer que los hogares sean más saludables y seguros. Los servicios que presta la agencia de aclimatación cuentan con garantía según las leyes federales de protección al consumidor.

### El derecho a la seguridad:

- Los consumidores tienen derecho a protección contra productos inseguros.
- En 1972, el Congreso creó la Comisión de Seguridad de Productos de Consumo para “proteger al público de riesgos injustificados de lesiones debido a productos de consumo”.
- Usted tiene derecho a solicitar Hojas de Datos de Seguridad a la agencia o instalador.
- Los clientes del programa tienen derecho a preguntar si alguna persona que desea ingresar a su hogar lleva un arma de fuego o de otro tipo oculta, y derecho a negar la entrada a una persona que lleva un arma.

### El derecho de estar informado:

- Se interpreta que este derecho significa que los consumidores tienen derecho a saber exactamente qué están comprando, los términos de la venta y garantías, y los riesgos que pueden acompañar el uso de un producto.
- No existe costo para los clientes que califican según sus ingresos por los servicios de aclimatación que se proporcionan.
- Los consumidores recibirán un acuerdo de trabajo detallado antes de que se instalen las medidas de aclimatación.
- Cuando corresponda, los propietarios de propiedades de alquiler recibirán información sobre el costo estimado de la aclimatación y la parte de la que son responsables. El propietario de la propiedad de alquiler debe hacer el pago total del costo estimado antes del comienzo del trabajo de aclimatación. Cuando se termina todo el trabajo, se volverá a calcular el costo del propietario en base a los costos reales. El propietario debe pagar toda suma faltante a la agencia de aclimatación; toda suma de más será devuelta al propietario de la propiedad de alquiler.

### Información de garantía

Todo el trabajo de aclimatación que no sea de equipos domésticos será garantizado por la agencia de aclimatación o su contratista durante un período de un año a partir de la fecha de la inspección final. Los equipos domésticos, incluyendo de forma enunciativa y no limitativa, calentadores de agua, calderas, refrigeradores y congeladores, tendrán una garantía de un año a partir de la fecha de instalación. Las garantías del fabricante que continúan más allá de un año comenzarán de forma simultánea con la garantía de un año. Para solicitar servicio de garantía del fabricante más allá del límite de un año, debe comunicarse con el fabricante o con el distribuidor autorizado del fabricante o centro de servicio. El servicio de la garantía inicial de un año será a cargo de la agencia de aclimatación o subcontratista designado. Usted recibirá la información de contacto de cada subcontratista para el servicio de la garantía. Puede comunicarse con su agencia de aclimatación, insert agency name here, llamando al siguiente teléfono: insert agency contact phone number here. Si no recibe un servicio de garantía satisfactorio del subcontratista de la agencia durante el período inicial de garantía de un año, debe comunicarse con la agencia de aclimatación. En el caso de que el servicio de garantía no sea resuelto a través de la agencia de aclimatación, puede comunicarse con la línea directa de Home Energy Plus al teléfono: **1-866-HEATWIS**.

Su contacto inicial por consultas o quejas debe ser con la agencia de aclimatación a la información de contacto de la agencia que se incluye más arriba. Si la agencia no resuelve su consulta o queja, puede llamar al: **1-866-HEATWIS**.